UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES
MAESTRÍA EN GESTIÓN LOGÍSTICA DE TRANSPORTE MULTIMODAL

ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS DE UNA EMPRESA DE TEXTILES Y DECORACIÓN

PRESENTADO POR
ZUHEY CEBALLOS & TATIANA ESTRADA
INSTRUCTOR DR. ANDRÉS LÓPEZ

FEB. 2009





INTRODUCCIÓN

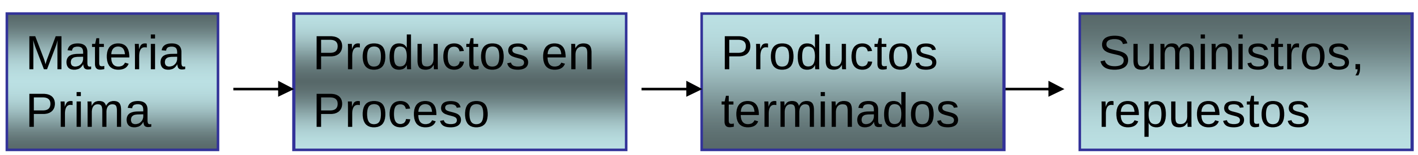
El presente trabajo se centrará en la gestión de inventarios de una empresa textil y de decoración.

Se procederá al análisis de los niveles de inventario a fin de suministrar propuestas que busquen aumentar la eficiencia y la capacidad de competir de dicha empresa en el mercado panameño.

CONCEPTO DE INVENTARIOS

Por inventario se puede entender las existencias de materiales y subcomponentes que una empresa mantiene para satisfacer la demanda del mercado.

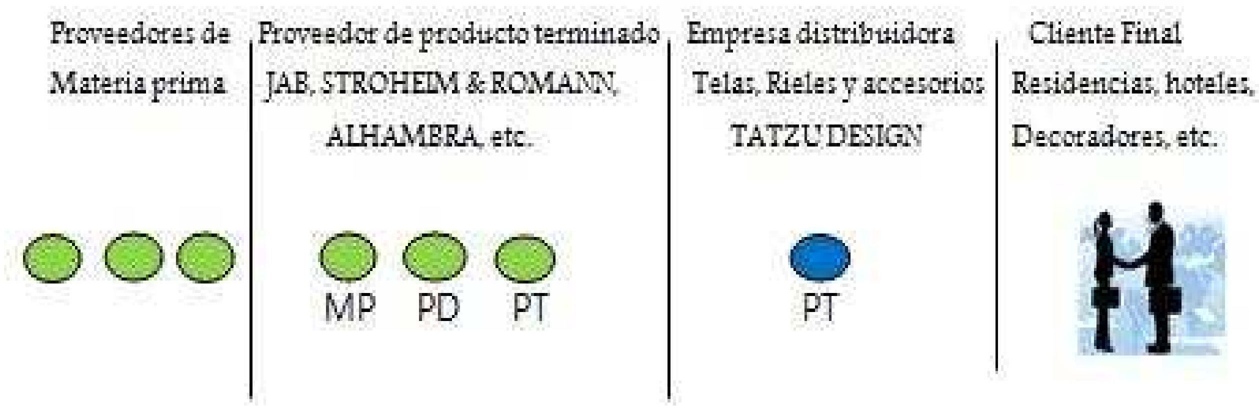
Con el fin de establecer un correcto análisis de los inventarios es preciso identificar cuáles son las etapas que se presentan dentro del proceso:





CASO DE ESTUDIO

Nos ubicaremos dentro de la empresa con producto terminado para comercializar. Partiremos desde este punto para hacer un análisis hacia atrás (Proveedores) y hacia delante (la relación con los clientes) a fin de poder determinar la importancia de sus comportamientos y opiniones para la decisión de abastecimiento.









CASO DE ESTUDIO

TATZU DESIGN, S.A. inició sus operaciones desde hace más de 10 años en la Ciudad de Panamá, siendo reconocida en el mercado panameño como una empresa líder en el área de la decoración.

Ofrece una amplia variedad de telas, rieles y accesorios de reconocidas marcas internacionales tales como JAB, STROHEIM & ROMANN, SUR CANAPEM, etc.







PRODUCTOS

TELAS PARA CORTINAS

ELEGANTES Y LLAMATIVAS

PARA SUS COJINES

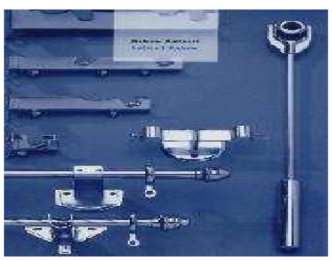


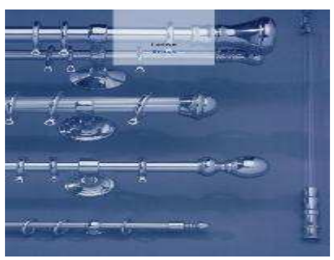




RIELES

PASAMANERIAS











PRODUCTOS

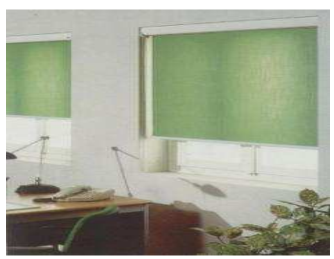
MOLDURAS





PERSIANAS





ALFOMBRAS







PROVEEDORES

Tatzu Desgin cuenta con aproximadamente 15 proveedores entre los cuales podemos mencionar: JAB, SUMBRELA, CASAMANCE, STROHEIM & ROMANN, SUR CANAPE, TEXDECOR, DECORTEX, CONSO, CASTELLANO BELTRAME, VIGNETTES, RITZ. Los mismos cuentan con la capacidad técnica y de gestión para abastecer el mercado internacional.

Los proveedores de Tatzu Design realizan diferentes ferias Internacionales de acuerdo a las estaciones del año donde dan a conocer sus nuevas colecciones para así cultivar las relaciones comerciales con sus clientes.

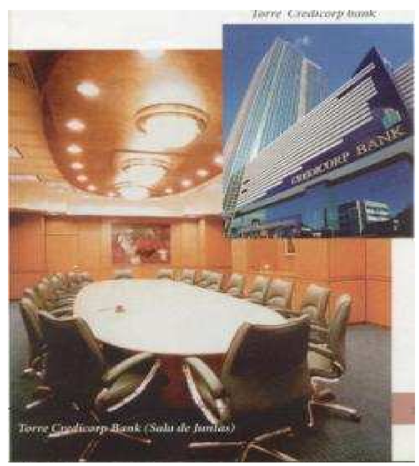


CLIENTES

- Los clientes de Tatzu Design se encuentran ubicados principalmente en la zona de Marbella, calle 50, Punta Pacifica, Paitilla y Tumba Muerto con nivel económico de medio alto a alto.







DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES OPERACIONES DE TATZU DESIGN

❖ Proceso de Compra

Existen dos parámetros para realizar el proceso de compra de telas.

- ✓ El primero es de acuerdo al inventario existente.
- ✓ El segundo consiste en los pedidos especiales.

Con respeto a los accesorios no cuentan con un sistema óptimo de cantidades para su suministro.

En cuanto a la decisión de compra se tiene en cuenta las diferentes opiniones de los vendedores y la gerencia.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES OPERACIONES DE TATZU DESIGN

❖ <u>Proceso de Venta</u>

Cuentan con un plan de ventas basado en datos históricos en el cual definen metas de ventas para sus vendedores.

Tienen un plan de captación de clientes (diseñadores) brindándoles un descuento especial de acuerdo al volumen de compra.

En cuanto al cliente normal, puede optar por un descuento, dependiendo de la cantidad de mercancía que adquiera.

En la actualidad aproximadamente venden 80 mil a 100 mil dólares mensuales..

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES OPERACIONES DE TATZU DESIGN

❖ Proceso Mercadeo

En su plan de mercadeo tienen prioridad asistir a todos los eventos nacionales importantes de diseño y decoración.
En cuanto a rotación de inventario no tienen una política establecida lo van definiendo en la marcha.

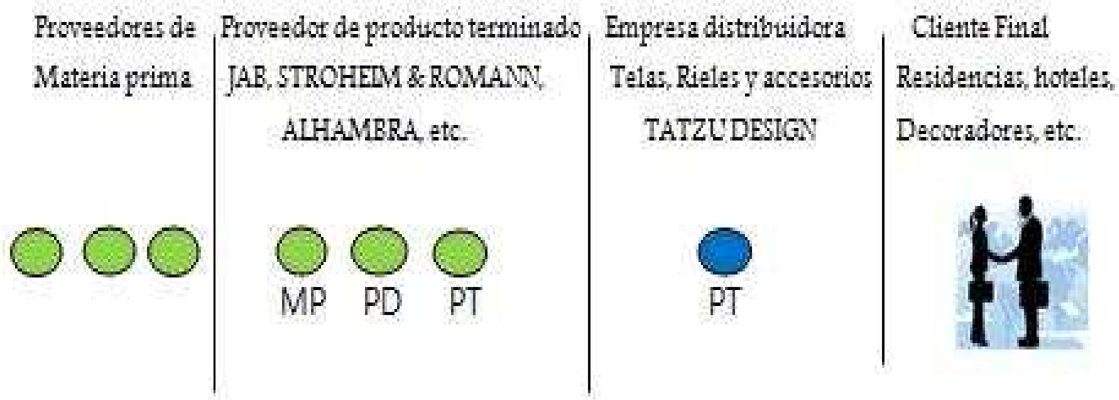
Tienen alianzas estratégicas con empresas de diseño y decoración las cuales se dedican a la venta y confección de molduras, pisos de madera, alfombras, muebles de cocina entre estas podemos mencionar: AMBITEC, TEXTILES MUNDIALES, ALFOMBRAS MUNDIALES, BAZ, CONFECCIONES LIL, ofreciendo así un valor agregado al cliente.

ANÁLISIS
GESTIÓN DE INVENTARIO DE TATZU DESIGN









PROBLEMÁTICA



Funciones y Responsabilidades de la Gerencia General

1. Gerencia General tiene a su cargo todas las funciones así como todas las responsabilidades. A pesar de no contar con procesos documentados el Gerente General es responsable de todo el proceso vinculado con el abastecimiento de mercancías de productos terminados, llámase telas, rieles o accesorios en general.

2. Relativo al proceso de ventas el Gerente General es el responsable de la coordinación del transporte y vendedores para prestar el servicio de asesoría e instalación en otras localidades, entendiéndose por éstas Casas, Hoteles, Restaurantes, etc.

SOLUCIÓN

- Con respeto a la responsabilidad cargada del Gerente General ofrecemos como solución poner un poco más de esas responsabilidades en los cargos de apoyo (vendedores y Cajera) con el fin de utilizar ese conocimiento adquirido por experiencia al mejoramiento de los procesos de la empresa.

Poner en práctica el llamado Empoderamiento *(Empowerment)*

- Como primera medida se tendrá que definir las funciones de los vendedores tanto para atención al cliente como para recibir los diferentes tipos de mercancías, donde se especifique:

✓Proceso de Recibo de mercancías y responsabilidades.
✓Proceso de Ventas dependiendo de los tipos de cliente.

SOLUCIÓN

- Relativo al manejo de los pedidos pendientes por recibir se debería dar mayor participación a los vendedores informándoles de la mercancía que está por llegar para transmitir esa información al cliente.

- Por otro lado, este ítem es de real importancia dado que de manera previa se organiza un proceso para el almacenaje y exhibición de la futura mercancía porque se cuenta con información numérica de cantidades y se evita lo que sucede en la actualidad (No hay espacio en bodega y la planeación de la exhibición es demorada).

PROBLEMÁTICA



Sistemas de Información

- En la actualidad Tatzu Design cuenta con un sistema de información con plataforma en Base DOS, el cual permite integrar algunas de las áreas de la compañía dado que está conectado en red a partir de un servidor localizado en la misma empresa.

- El sistema simplemente presenta datos, no genera ningún tipo de reportes (estadísticas de inventarios y/o estadísticas de clientes entre otros) lo cual dificulta tener parámetros que permita generar funciones de re-orden en concepto de telas, rieles y/o accesorios.

SOLUCIÓN

Se recomienda como solución óptima implementar un sistema de ERP bien estructurado (reemplazando el sistema en base DOS el cual es un tanto antiguo) que genere no sólo datos sino reportes y estadísticas específicas de inventarios por referencia y estadísticas de consumo etc., que permitan facilitar la toma de decisiones para el manejo de abastecimiento de inventarios logrando controlar los puntos de Q óptimo, sistema de Re-orden y stock de seguridad. Este sistema debe personalizarse para implementar los parámetros requeridos de acuerdo a las políticas definidas por la organización.

SOLUCIÓN

- De igual manera se recomienda implementar un sistema CRM dicho programa se encargará de ordenar las relaciones con el cliente (visitas, datos, ofertas, contactos personales, agenda, precios, productos, etc. Deberá ir unido con la parte de facturación, lo que hace que no sea de "bajo coste", pero bien desarrollado debe ser la herramienta principal de la empresa junto (en nuestra opinión) con la gestión de los recursos humanos.

PROBLEMÁTICA



Almacenaje

Tatzu Design cuenta con tres bodegas: Dos localizadas en la planta baja y una en planta alta. El sistema de almacenaje es básico, la distribución de las estanterías no cuenta con un orden específico, se encuentran ubicadas en dirección horizontal y otras pegadas a la pared con poco espacio de circulación y poco espacio para la manipulación de los rollos de tela y rieles. Las estanterías no cuentan con nomenclatura específica ni descripción de las telas, ni de rieles ni de accesorios, para la ubicación de los mismos solo se tienen en cuenta el tipo de mercancía.

SOLUCIÓN

- Se propone organizar las estanterías de manera vertical con espacio de circulación del tamaño adecuado para la manipulación de los rollos de tela y los rieles. En cuanto a la ubicación de los mismos es necesario marcar las estanterías con el tipo de tela, rieles y accesorios para facilitar la ubicación del personal encargado de la bodega.





CONCLUSIÓN

- La administración de inventarios es un aspecto táctico que debe sujetarse a la estrategia de la empresa a fin de aumentar la satisfacción del cliente. La meta sería el proporcionar los niveles de inventarios necesarios para sostener las operaciones al más bajo costo posible.
- Se debe conocer la política de administración de los inventarios en las empresas sean esas de materia prima, producto en proceso de transformación o producto terminado: con quienes se abastecen, que tan seguro es, preocupación por tener bajos precios y mejor calidad; cuantos meses de ventas mantienen en materia prima, productos en procesos y productos terminados; cual es la rotación de los inventarios fijada o determinada.

CONCLUSIÓN

- El análisis efectuado nos arroja como resultado que una empresa debe buscar una integración total de todas las áreas funcionales de la compañía pensando siempre en los requerimientos del cliente final y su satisfacción.
- Por otro lado, también se bebe tener en cuenta que los sistemas informáticos deben proporcionar más que datos, se debe obtener información. Disponer de un sistema informático fiable y confiable que proporcione información necesaria para el buen funcionamiento del negocio.

CONCLUSIÓN

- Recordar que la productividad del conocimiento requiere aumentar el rendimiento de lo que se conoce, se debe movilizar los multiples conocimientos que se tienen y utilizarlos como parte de una caja de herramientas.

GRACIAS